BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan komponen yang erat dan tidak terpisahkan dari perjalanan hidup manusia. Kualitas sebuah bangsa sangat ditentukan oleh kualitas pendidikannya. Untuk mencapai kualitas tersebut pasti mempunyai tujuan pendidikan nasional yang harus dicapai. Di indonesia tujuan pendidikan nasional tertuang di dalam (Undang – Undang No. 20 Tahun 2003) yang berbunyi: Pendidikan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab (Maulana, 2019)

Tenaga administrasi sekolah disamping memenuhi standar kualifikasi juga diperlukan kompetensi untuk mengimbangi kualifikasi yang telah dimilikinya. Standar kualifikasi yang harus dipenuhi meliputi kualifikasi pendidikan dan sertifikat kepala tenaga administrasi sekolah (khusus bagi kepala administrasi tenaga administrasi sekolah). Sedangkan standar kompetensi meliputi: kepribadian, sosial, teknis dan manajerial. Jika seorang tenaga administrasi sekolah memiliki kompetensi seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Nomor 24 Tahun 2008 maka tenaga administrasi tersebut diharapkan bisa mengatasi segala faktor yang bisa menyebabkan rendahnya efektivitas manajemen administrasi di sekolah. Tenaga administrasi diharapkan mampu melaksanaka fungsi-fungsi manajemen sehingga kegiatan administrasi sekolah dapat mendukung proses pendidikan di sekolah. Kompetensi Kepala Tata Usaha (TU) menjadi kunci utama dalam kegiatan administrasi sekolah yang efektif dan efisien (Metha, 2023)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pelayanan administrasi di sekolah biasanya dilakukan oleh pihak tata usaha. Untuk menciptakan pelayanan pendidikan yang baik bagi para siswa maka dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dan memenuhi syarat kompetensi pegawai tenaga aadministrasi yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas). Sumber daya manusia menjadi unsur pertama dan utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Peralatan yang canggih sekalipun jika tanpa peran aktif sumber daya manusia (SDM) yang terampil, tidak akan berarti apa–apa. Begitu juga dengan organisasi atau lembaga, dimana keberhasilan organisasi bergantung pada peran sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalamnya. Sumber daya manusia dibutuhkan di semua lembaga termasuk lembaga pendidikan seperti sekolah. Sumber daya manusia yang terlibat pada lembaga pendidikan yaitu pendidik meliputi guru, dan tenaga kependidikan meliputi tenaga administratif (tata usaha). Pegawai tata usaha dituntut untuk memberikan layanan yang bermutu dalam menunjang kelancaran aktivitas di sekolah (Ikhsani, 2017)

Berdasarkan aturan kepegawaian (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 24 Tahun 2008), tugas tenaga administrasi sekolah di jenjang pendidikan dasar dan menengah tidak boleh dirangkap oleh tenaga fungsional yang lain. Sebagai sub sistem atau komponen pembelajaran, keberadaannya akan saling berkaitan dengan komponen yang lain agar tujuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan harapan. Keberadaan sub sistem atau komponen tersebut harus memenuhi syarat baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya sesuai dengan standar nasional pendidikan sehingga hasil yang diharapkan dalam tujuan pembelajaran pada setiap satuan pendidikan dapat dicapai sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkannya. Pemenuhan standar kualifikasi dan kompetensi standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah yaitu sebagai Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah yang mencakup Kepala Tenaga Administrasi, pelaksana urusan, dan petugas layanan khusus sekolah/madrasah(Permendiknas, n.d.). Untuk dapat diangkat menjadi sebagai tenaga administrasi dalam sebuah

sekolah/madrasah, seseorang wajib memenuhi standar tenaga administrasi sekolah/madrasah yang berlaku secara nasional (Fidayatul, 2017).

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti melakukan wawancara dengan Moch Sholeh pada tanggal 13 November 2024 di MTs Daarul Mughni, Bogor. Hasil wawancara tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan pendidikan, khususnya dalam penerapan kompetensi sosial yang belum sesuai dengan standar. Pertama ditemukan bahwa sebagian tenaga administrasi belum memiliki kompetensi kepribadian dan sosial yang memadai, yang berdampak langsung pada kualitas layanan administrasi di sekolah. Kedua pelayanan administrasi yang diberikan cenderung tidak terkoordinasi dengan baik, hal ini terlihat dari prosedur yang mengharuskan setiap pihak yang berkepentingan untuk menemui beberapa orang berbeda dalam satu proses administrasi yang pada akhirnya menimbulkan ketidaknyamanan emosional. Ketiga kurangnya kesadaran akan pentingnya kerja sama dan komunikasi dalam tim menyebabkan sering terjadinya kesalahpahaman antar pegawai tata usaha. Keempat ditemukan pula permasalahan dalam komitmen dan disiplin kerja. Beberapa pegawai menunjukkan kurangnya tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, yang dapat menghambat kelancaran proses administrasi di sekolah. Kelima rendahnya kecerdasan emosional di kalangan pegawai tata usaha menjadi faktor penghambat lain dalam pelayanan administrasi, hal ini tercermin dari kurangnya kemampuan mereka dalam berinteraksi secara positif dengan lingkungan sekitar serta dalam menyelesaikan masalah yang muncul di sekolah. Secara keseluruhan, permasalahan-permasalahan ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi sosial bagi tenaga administrasi sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan di sekolah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurapriliani, 2024) yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa realitas kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung dikategorikan “Tinggi” yaitu sebesar 4,46 berada pada interval 3,6-4,5. Kemudian realitas variabel (Y) pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung dikategorikan “Tinggi” yaitu sebesar 4,50

berada pada interval 3,6-4,5. Selanjutnya berdasarkan hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi. Hal ini didukung dengan hasil analisis uji regresi linear sederhana dengan nilai signifikansi 0,00 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak. Kemudian dilakukan uji koefisien determinasi dengan diperoleh nilai sebesar 0,563 yang berarti kontribusi variabel kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah terhadap pelayanan administrasi sebesar 56,3%.

Penelitian ini memiliki urgensi yang sangat tinggi terkait kompetensi sosial tenaga administrasi dalam pemberian layanan administrasi, karena kualitas layanan bergantung pada kemampuan lembaga secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan (AKHTIKA, 2024). Mengingat pentingnya peran administrasi sekolah dalam menunjang keberhasilan proses pendidikan, maka perlu memperhatikan keterampilan yang dimilikinya. Jika kompetensi sosial tinggi maka akan mempengaruhi pelayanan administrasi yang diberikannya. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi landasan bagi lembaga pendidikan untuk meningkatkan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Mengingat tenaga administrasi sekolah merupakan garda terdepan dalam pelayanan pendidikan, sehingga lembaga pendidikan perlu memberikan perhatian lebih terhadap tenaga administrasi sekolah (Mawaddah, 2021).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat permasalah yaitu rendahnya pelayanan yang terdapat pada layanan administrasi sekolah. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Terhadap Efektivitas Layanan Pendidikan (Penelitian Di MTs Daarul Mughni Bogor)".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kompetensi sosial tenaga kependidikan di MTs Daarul Mughni Bogor?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pendidikan di MTs Daarul Mughni Bogor?

3. Apakah terdapat pengaruh antara kompetensi sosial tenaga kependidikan terhadap efektivitas pelayanana pendidikan di MTs Daarul Mughni Bogor?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kompetensi sosial tenaga kependidikan di MTs Daarul Mughni Bogor.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pendidikan di MTs Daarul Mughni Bogor.
3. Untuk mengetahui terdapat pengaruh antara kopetensi sosial tenaga kependidikan terhadap efektivitas pelayanan pendidikan di MTs Daarul Mughni Bogor.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu mempunyai manfaat bagi peneliti dan bagi pihak pihak yang berkaitan. Manfaat dari penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut manfaat penelitian yaitu :

1. Manfaat Teoritis

   Memberikan pengetahuan dan wawasan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pendidikan islam (MPI) yaitu terkait cara meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan dan kerjasama antar pegawai.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Sekolah

      Dari penelitian ini, diharapkan bermanfaat sebagai bahan acuan dan informasi terbaru bagi sekolah yang dapat dijadikan sebagai objek penelitian untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan khususnya tentang meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan dan kerjasama antar pegawai.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

b. Bagi peneliti

Dari penelitian ini, diharapkan dapat menambah keterampilan, pengalaman dan pengetahuan dalam mempelajari masalah yang berkaitan dengan kompetensi sosial serta untuk memperkaya wawasan dan informasi dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan pendidikan.

c. Bagi peneliti lain

Manfaat bagi peneliti lain dari peelitian ini adalah sebagai dasar untuk kegiatan penelitian selanjutnya yang sejenis.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan dan pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tercapainya tujuan penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kompetensi sosial tenaga kependidikan dan efektivitas pelayanan pendidikan.

F. Kerangka Pemikiran

1. Kompetensi Sosial Tenaga Aministrasi

Kompetensi adalah kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan. Kompetensi profesional mengacu kepada perbuatan (*performance)* yang bersifat rasional yang memenuhi spesifikasi tertentu dalam melaksanakan tugas-tugas kependidikan. Mengenai perangkat kompetensi profesional dapat dilihat dari dua segi, yaitu profil kompetensi mengacu kepada berbagai aspek kompetensi yang dimiliki tenaga profesional kependidikan. Kemampuan Spektrum kompetensi mengacu kepada variasi kualitatif dan kuantitatif perangkat kompetensi yang dimiliki oleh korps tenaga kependidikan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan pengembangan sistem pendidikan (Kompri, 2017).

Boyatzis, menyatakan "*Competency is an underly characteristic of a person in that it may motive, a trait, a skill, an aspect of one's self-image or*

social role, or a body of knowledge which he or she uses". Kompetensi adalah karaketristik yang mendasari seseorang baik berupa motif, sifat, keterampilan, aspek citra diri atau peran sosial serta pengetahuan yang ia gunakan (Suharsaputra, Administrasi Pendidikan , 2013).

Kompetensi adalah perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan bekerja dan bertindak Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari perilaku seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan (kinerja), baik itu pengetahuan, keterampilan, sikap ataupun *motive*, yang akan mempengaruhi pada kinerja seseorang (Ilyas Ismail, 2010). Pengertian sosial adalah hubungan individu dalam sebuah komunitas dan bagaimana cara mereka menjalin hubungan antar sesama dalam berbagai kegiatan bersama dan hubungan ini merupakan inti dari sebuah interaksi diantara mereka di lingkungan masing-masing dan tidak terkait oleh sebuah pola tertentu (Otoman, 2019).

Lebih lanjut dijelaskan oleh (Alimah, 2020) bahwa, kompetensi sosial terdiri dari sub kompetensi yaitu: (1) memahami dan menghargai perbedaan (respek) serta mempunyai kemampuan mengola konflik dan benturan; (2) melaksanakan kerjasama secara harmonis dengan kawan sejawat dan pihak-pihak terkait lainnya; (3) membangun kerja tim (teamwork) yang kompak, cerdas, dinamis dan lincah; (4) melaksanakan komunikasi, (oral, tertulis, tergambar) secara efektif dan menyenangkan dengan kesadaran sepenuhnya bahwa masingmasing memiliki peran dan tanggung jawab terhadap kemajuan lembaga; (5) memiliki kemampuan memahami dan menginternalisasikan perubahan lingkungan yang berpengaruh terhadap tugasnya; (6) memiliki kemampuan mendudukkan dirinya dalam sistem nilai yang berlaku di masyarakat sekitarnya; dan (7) melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. (Sagala, 2012).

Sesuai dengan peraturan kementerian pendidikan nasional (permendiknas) nomor 24 tahun 2008 tentang "standar tenaga administrasi sekolah/madrasah (Permendiknas, 2008) :

a. Bekerja sama dalam tim

Dalam dinamika kerja tim yang efektif, partisipasi aktif setiap anggota menjadi fondasi utama dalam mencapai tujuan bersama. Setiap individu perlu menunjukkan keterlibatan penuh dalam diskusi dan aktivitas kelompok, tidak hanya hadir secara fisik tetapi juga berkontribusi dengan ide, solusi, dan dukungan nyata. Sejalan dengan itu, kemampuan menghargai pendapat orang lain menjadi kunci harmonisasi tim, di mana setiap anggota perlu mendengarkan dengan seksama, memberikan ruang untuk perspektif yang berbeda, dan menghindari sikap mendominasi atau meremehkan gagasan rekan kerja. Lebih dari itu, membangun semangat dan kelangsungan hidup tim membutuhkan komitmen untuk saling mendukung, memberikan motivasi positif, dan menciptakan atmosfer kerja yang konstruktif melalui komunikasi terbuka, penghargaan atas pencapaian, serta penanganan konflik secara bijak semua ini berperan penting dalam menjaga kohesivitas dan produktivitas tim dalam jangka panjang.

b. Memberikan layanan prima

Pelayanan prima yang berkualitas tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan kemudahan layanan kepada pelanggan melalui sistem yang efisien dan responsif, yang diimplementasikan secara konsisten sesuai dengan prosedur operasi standar untuk menjamin kualitas layanan yang sama bagi setiap pelanggan. Sikap empati menjadi landasan penting dalam memahami kebutuhan dan kesulitan pelanggan, yang diperkuat dengan penampilan yang profesional dan rapi sebagai cerminan komitmen terhadap layanan berkualitas. Integritas pelayanan ditunjukkan melalui konsistensi dalam menepati setiap janji yang diberikan kepada pelanggan, didukung dengan sikap ramah dan sopan yang menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Aksesibilitas menjadi faktor kunci dimana petugas harus mudah dihubungi melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia, serta mampu berkomunikasi secara

efektif dan jelas dalam menyampaikan informasi maupun solusi - semua aspek ini bersinergi membentuk layanan yang komprehensif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

c. Memiliki kesadaran berorganisasi

Memahami struktur organisasi sekolah atau madrasah merupakan langkah penting dalam mewujudkan iklim dan budaya organisasi yang kondusif. Dalam konteks ini, setiap anggota diharapkan untuk menghargai dan menerima perbedaan yang ada, sehingga tercipta kerjasama yang harmonis dan produktif. Selain itu, setiap individu memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi, baik melalui peran aktif di dalam kelas maupun dalam kegiatan ekstrakurikuler. Dengan mengaktifkan diri dalam organisasi profesi tenaga administrasi, para anggota dapat saling berbagi pengetahuan dan pengalaman, memperkuat jaringan profesional, serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan secara keseluruhan. Melalui kolaborasi dan komitmen bersama, sekolah atau madrasah dapat berkembang menjadi lingkungan yang lebih baik bagi semua pihak.

d. Berkomunikasi efektif

Menjadi pendengar yang baik adalah keterampilan esensial yang memungkinkan kita untuk memahami pesan orang lain secara mendalam, baik melalui kata-kata yang diucapkan maupun bahasa tubuh yang mereka tunjukkan. Dengan memberikan perhatian penuh dan menunjukkan empati, kita dapat menangkap nuansa penting dalam komunikasi yang sering kali tersembunyi di balik kata-kata. Selain itu, kemampuan untuk menyampaikan pesan dengan jelas sangat penting agar informasi yang ingin kita sampaikan dapat dipahami dengan baik oleh orang lain. Memahami bahasa verbal dan nonverbal juga menjadi kunci dalam interaksi sosial, karena sering kali ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan nada suara dapat memberikan konteks tambahan yang memperkaya makna dari pesan yang

disampaikan. Dengan mengembangkan keterampilan ini, kita tidak hanya menjadi komunikator yang lebih efektif, tetapi juga membangun hubungan yang lebih kuat dan saling menghargai dengan orang lain.

e. Membangun hubungan kerja

Melakukan hubungan kerja yang harmonis adalah kunci untuk menciptakan lingkungan yang produktif dan kolaboratif, di mana setiap individu dapat memposisikan diri sesuai dengan peranannya masing-masing. Dengan memahami tanggung jawab dan kontribusi yang diharapkan, setiap anggota tim dapat bekerja secara sinergis, saling mendukung dalam mencapai tujuan bersama. Selain itu, memelihara hubungan internal dan eksternal sangat penting untuk memperkuat jaringan komunikasi dan kerjasama. Hubungan yang baik di dalam organisasi tidak hanya meningkatkan moral dan semangat kerja, tetapi juga membuka peluang untuk kolaborasi dengan pihak luar, seperti mitra bisnis dan komunitas. Dengan demikian, menciptakan hubungan kerja yang harmonis akan berkontribusi pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan, serta menciptakan suasana yang positif bagi semua pihak yang terlibat.

2. Efektivitas Pelayanan Pendidikan

Peningkatan kinerja tenaga kependidikan sangat diperlukan disetiap lembaga pendidikan. Tenaga kependidikan yang dimaksud dalam hal ini adalah staf tata usaha yang merupakan suatu fasilitator utama dalam keadministrasian yang ada di lembaga pendidikan (Rohmah, 2019). Oleh karena itu, tata usaha memiliki peran sebagai *support system*, adanya staf tata usaha yang profesional dan berdedikasi tinggi, baik kepala madrasah, guru dan peserta didik tidak akan merasa kesulitan dalam menangani suatu kegiatan pendidikan dan pembelajaran dalam sebuah lembaga.

Pasal 140 Ayat 1 (RPP, Bab XII/2005) menyatakan bahwa tenaga kependidikan mencakup pimpinan satuan pendidikan, pemilik satuan pendidikan nonformal, pengawas satuan pendidikan formal, tenaga

perpustakaan, tenaga laboratorium, teknisi sumber belajar, tenaga lapangan pendidikan, tenaga administrasi, serta untuk petugas sejenis yang bekerja pada satuan pendidikan (Rusmiati, 2018). Keberhasilan tujuan pendidikan di sekolah tergantung pada sumber daya manusia yang ada di sekolah tersebut yaitu kepala sekolah, guru, siswa, pegawai tata usaha, dan tenaga kependidikan lainnya. Selain itu, harus didukung oleh saran dan prasarana yang memadai disekolah tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jurnal Rufqotuz Zakhiroh, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan istilah Tata Usaha ialah penyelenggaraan tulis menulis (keuangan dan sebagainya) di perusahaan, negara dan sebagainya, sedangkan penata usaha ialah orang-orang yang menyelenggarakan taha usaha (Zakhiroh, 2017). Menurut Sukirman (2000:8) menjelaskan bahwa tenaga kependidikan adalah tenaga-tenaga yang berkecimpung di dalam lembaga atau organisasi pendidikan yang memiliki wawasan pendidikan (memahami falsafah dan ilmu pendidikan) dan melakukan kegiatan pelaksanaan pendidikan (mikro atau makro) serta penyelenggaraan pendidikan. Tujuan tenaga kependidikan adalah untuk mendayagunakan tenaga kependidikan secara efektif dan efesien untuk mencapai suatu hasil yang optimal serta tetap dalam kondisi yang menyenangkan (Ana Widyastuti, 2020) Dengan demikian tenaga administrasi harus mampu menghadirkan gagasan atau ide ide terbaru dalam proses pelayanan pendidikan.

Kebaruan ide yang dirasakan bagi individu menentukan reaksinya terhadapnya. Jika sebuah ide tampak baru bagi individu, itu adalah inovasi. Inovasi dibuat agar suatu kegiatan menjadi lebih kreatif dan bermakna (Irawan, 2022). Layanan Administrasi merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan publik. Layanan Administrasi memiliki peran vital dalam membantu memberdayakan masyarakat dan menciptakan demokrasi. Perananan administrasi sangat berpengaruh terhadap pembenahan pola lama kepada pola baru yang bersifat dinamis dan inovatif

dalam melaksanakan sebuah pelayanan seperti inovasi dalam bidang layanan administrasi digital (Sanusi, 2021).

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep tentang bagaimana menanamkan kualitas pelayanan pada setiap proses penyelenggaraan jasa yang melibatkan semua personel yang ada dalam organisasi. “Pada model yang dikemukakan Parasuraman, kelima dimensi ini dipakai untuk menjelaskan konsep tentang kesenjangan kualitas jasa yang timbul akibat adanya perbedaaan antara harapan konsumen mengenai suatu jasa (*expected service quality*) dan persepsinya terhadap jasa yang ditawarkan (*perceived service quality*)”. Dimensi kualitas pelayanan dalam (Jasfar, 2005) antara lain:

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

   Bukti fisik yaitu tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. “Penilaian terhadap dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa”.

2) Keandalan (*Reliability*)

   Keandalan yaitu kemampuan untuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3) Daya tanggap (*Responsiveness*)

   Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

4) Jaminan (*Assurance*)

   Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

5) Empati (*Empathy*)

Bahwa empati meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

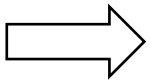
Sesuai dengan pemikiran yang dijelaskan diatas, jika disajikan dalam skema maka dapat diringkas sebagai berikut :

Gambar 1. 1 Kerangka pemikiran

Keterangan:

X : Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi

Y : Efektivitas Pelayanan Pendidikan

 : Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi terhadap Efektivitas Pelayanan Pendidikan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah kesimpulan atau gambaran yang masih bersifat sementara atau pernyataan berdasarkan pengetahuan tertentu yang masih lemah dan harus dibuktikan kebenarannya. Dengan demikian hipotesis merupakan dugaan singkat yang nantinya akan diuji dan dibuktikan kebenarannya melalui analisis data (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D, 2016) Adapun hipotesis yang peneliti ajukan adalah:

Ha = Ada Pengaruh antara Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi terhadap Efektivitas Pelayanan Pendidikan.

Ho = Tidak ada Pengaruh antara Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi terhadap Efektivitas Pelayanan Pendidikan.

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi terhadap Efektivitas Pelayanan Pendidikan di MTs Daarul Mughni Bogor.

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibuat dan diperlukan sebagai pembanding dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Pengkajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dihadapkan dapat memberikan wawasan untuk lebih memahami dan memanfaatkan metode maupun landasan teori yang relevan.

Kajian sebelumnya juga bertujuan untuk mengantisipasi terjadinya duplikasi penelitian yang berujung pada plagiarisme atau penjiplakan. Di sisi lain, setelah mengkaji penelitian sebelumnya, dimungkinkan penelitian yang akan dilaksanakan ini, dapat diposisikan sebagai sebuah penemuan baru dan/atau bantahan terhadap penelitian sejenis yang sebelumnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Maka dari itu penulis mengambil dari beberapa sumber penelitian terdahulu sebagai menjadi pembanding dan mengkaji lebih dalam lagi sebagai pedoman dalam segi penulisan maupun segi teori-teori yang ada.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
1.	"Pengaruh Kompetensi Sosial Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi" **Andi Nur Adha (2020)**	penggunaan kompetensi sosial sebagai variabel bebas.	terdapat perbedaan pada variabel terikatnya.	Menunjukkan bahwa pelayanan tata usaha meningkat sebesar 75% setelah menerapkan standar kompetensi pegawai.
2.	"Pengaruh Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri Se-Kabupaten Bandung" **Rinda Nurapriani (2024)**	penggunaan kompetensi sosial sebagai variabel bebas.	Terdapat perbedaan pada objek/lokasi penelitian dan metode penelitian serta perbedaan pada variabel terikatnya.	Menunjukkan sebesar 4,46 berada pada interval 3,6-4,5. Kemudian realitas variabel (Y) pelayanan administrasi di Madrasah Aliyah Negeri SeKabupaten Bandung dikategorikan "Tinggi" yaitu sebesar 4,50 berada pada interval 3,6-4,5.
3.	"Analisis Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Dalam Memberikan Layanan Pendidikan di SMAIT Pesantren	sama-sama meneliti tentang tenaga administrasi sekolah dan pelayanan pendidikan.	terdapat perbedaan pada variabel bebas dan objek penelitian	Kinerja tenaga administrasi sekolah dalam memberikan layanan kesiswaan sudah berjalan dengan baik dan terlaksananya hampir seluruh program kerja tenaga administrasi sekolah pada 4 bidang layanan administrasi kesiswaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
	Nururrahman Depok," **Patricia, (2021)**			(layanan informasi, layanan administrasi, layanan sarana prasarana dan layanan kesejahteraan)
4	"Efektivitas Pelayanan Pelayanan Administrasi Pendidikan di MAN 1 Hulu Sungai Utara" **Rusmawati (2022)**	Peneliti sama-sama meneliti tentang efektivitas pelayanan di suatu sekolah.	Terdapat perbedaan pendekatan dan metode penelitian dan lokasi penelitian serta tidak membahas kompetensi sosial	menujukkan adanya ketidakefektifan dari Pelayanan Administrasi di Madrasah Aliyah Negeri 1 Hulu Sungai Utara diantaranya 1). Tidak adanya pelayanan PTSP, 2). Kurangnya fasilitas pelayanan administrasi, 3). Adanya miss Komunikasi.
5.	"Pembinaan Kompetensi Sosial Tenaga Administrasi Sekolah di SMKN Kecamatan IV Jurai Painan" **Sevia Puspita Sari, Yulianto Santoso, Ahmad Sabandi, Nellitawati (2022)**	Peneliti sama-sama meneliti tentang kompetensi sosial tenaga administrasi dan sama sama menggunakan metode deskriptif.	Terdapat perbedaan lokasi penelitian serta tidak membahas efektivitas pelayanan pendidikan.	Pembinaan kompetensi sosial tenaga administrasi sekolah di SMK Negeri Kecamatan IV Jurai Painan bekerjasama dalam tim berada pada kategoribaik dengan skor rata-rata 4,18, 2) memberikan pelayanan prima berada pada kategoribaik dengan skor rata-rata 4,17, 3) memiliki kesadaran berorganisasi berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,25, 4) berkomunikasi efektif berada pada kategoribaik dengan skor rata-rata 4,29, dan 5) membangun hubungan kerja berada pada kategori baik

No.	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian
				dengan skor rata-rata 4,3

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG